

14. September 2010

Motor Service

100 Jahre Service mit Tradition

Die Kolbenschmidt Pierburg Gruppe blickt auf eine lange Geschichte als Partner der Automobilindustrie zurück und feiert 2009 und 2010 ihr hundertjähriges Jubiläum: Pierburg wurde 1909 von Bernhard Pierburg und Kolbenschmidt 1910 von Karl Schmidt gegründet. Seit den Anfängen der Motorisierung in der Fahrzeugtechnik aktiv, haben die Unternehmen des Zulieferers alle wesentlichen Entwicklungsstationen der Motorentechnik mitgestaltet. Dabei gehörten technischer Support, Kundendienst und Schulungen sowohl bei Kolbenschmidt als auch bei Pierburg von Anfang an zum Leistungsumfang. Diese Tradition führt Motor Service, innerhalb des Konzerns Spezialist für den Aftermarket, seit 1996 für beide Erstausrüster-Marken zeitgemäß fort.

Kundenschulungen gehörten sowohl bei Kolbenschmidt als auch bei Pierburg schon früh zum Leistungsumfang. Bereits 1973 wurde bei Pierburg in Neuss die erste „Vergaserschule“ Deutschlands eingerichtet, die schnell landesweit berühmt wurde. Noch älter ist allerdings die Neusser Kundendienst-Werkstatt, die bereits in den sechziger Jahren des 20. Jahrhunderts regen Zulauf der damaligen Vergaserkunden fand. Auch heute gehört der Transfer von Know-how zu den wichtigsten Serviceangeboten für Motor Service-Kunden und ist gerade für Werkstätten und Motoreninstandsetzer unverzichtbar, da Motorkonstruktionen, elektronische Diagnosesysteme und Abgastechnologien immer komplexer werden.

Das traditionsreiche Schulungskonzept der ehemals eigenständigen Kundendienstschulen von Kolbenschmidt und Pierburg wurde innerhalb des Geschäftsbereichs Motor Service beibehalten und im modernen Stil neu aufgezogen: Seit 2003 gibt es in Dormagen ein Schulungszentrum mit Prüfmotoren, die zum Beispiel für On-Board-Diagnoseverfahren (OBD) oder beim Thema CAN-Bus eingesetzt werden. Eine steigende Nachfrage nach Schulungen verzeichnet das Unternehmen dabei im Nkw-Sektor.

Um internationale Service-Partner technisch auf dem Laufenden zu halten, werden zusätzlich weltweit Schulungen vor Ort durchgeführt. Motor Service setzt dabei mit einem „Train the trainer“-Verfahren auf Multiplikatoren und schult Kundendiensttechniker so, dass diese ihr Wissen in die jeweiligen Märkte weiter tragen können.

Seit dem 01.01. 2008 ist das Unternehmen außerdem Partner des Schulungsverbunds eXponentia, der Kfz-Meistern und Mechanikern in

praxisnahen Trainingseinheiten das unverzichtbare technische Wissen für ihre tägliche Arbeit vermittelt. Innerhalb von eXponentia bringt jeder Partner seine Erfahrungen ein, um anspruchsvolle technische Trainingsmodule zu entwickeln und die Weiterbildung in der Branche zu sichern, wobei das praxisorientierte Lernen im Vordergrund steht. Motor Service-Kunden erhalten mit dieser Allianz einen erweiterten Zugang zu dem umfassenden technischen Know-how des Verbundes von Motorspezialisten und profitieren von erweiterten Trainingsangeboten in Deutschland, Frankreich, England, Italien und Polen.

Informationen für die tägliche Arbeit der Kunden

Seit den Anfängen hielt Kolbenschmidt einen technischen Support sowie einen Kundendienst und ein Ersatzteillager mit Kolben, Gleitlagern und anderen Motorteilen vor. Pierburg - über viele Jahrzehnte des vergangenen Jahrhunderts Synonym für den Vergaser, das Kernstück der Gemischbildung im Motor - stellte seit den 60er Jahren des vergangenen Jahrhunderts Vergaser-Kennblätter, Serviceanweisungen, Tipps und spezielle Informationen in schriftlicher Form für seine Kunden bereit.

In moderner Form gibt es diese Dienstleistung für Kunden auch heute noch: Service- und Produktinformationen enthalten aktuelle Informationen, Tipps und Problemlösungen für Werkstätten. Sie werden zum einen als Newsletter oder in gedruckter Form an Kunden gesendet und sind zum anderen auf der Motor Service-Homepage verfügbar. Alleine im Bereich Serviceinformationen verzeichnet das Unternehmen heute etwa 12.000 monatliche Zugriffe.